

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL CENTRO RESIDENCIAL PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Finalidad

La finalidad del presente Reglamento de Régimen Interior es recoger con claridad y precisión el conjunto de normas que regulará el funcionamiento del centro, para su conocimiento y aplicación a fin de garantizar una correcta prestación del servicio.

Artículo 2. Denominación y naturaleza

En centro residencial Aras de Lucena, ubicado en la localidad de Lucena, provincia de Córdoba, cuya titularidad corresponde a Vértice Vitalicios Asistencial SL, es un Centro de carácter social que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral, ya sea de forma temporal o permanente, y que tiene la función sustitutiva del hogar familiar, a las personas mayores en situación de dependencia, teniendo en cuenta la naturaleza de la dependencia, grado de la misma intensidad de los cuidados que precise la persona, conforme a su Programa Individual de Atención, si procede.

TÍTULO II: DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 3. Derechos de las personas usuarias

Son derechos de las personas usuarias:

- a. Derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus Expedientes o historiales de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y con el apartado d) del artículo 4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia o la normativa vigente en su caso.
- b. Derecho a la integridad física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal del centro como de las demás personas usuarias.
- c. Derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- d. Derecho a la información y a la participación.
- e. Derecho a una atención individualizada, acorde con sus necesidades específicas.
- f. Derecho a la igualdad de trato y a gozar de todas las prestaciones y servicios que ofrezca el Centro, independientemente de la forma de financiación de la plaza residencial que ocupe.



- g. Derecho a acceder a servicios de calidad, conforme la Ley 39/2006, así como la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de Andalucía y el resto de la normativa vigente en su caso.
- h. Derecho a la asistencia sanitaria y farmacéutica.
- i. Derecho a mantener relaciones interpersonales, así como a recibir visitas, promoviéndose las relaciones con sus familiares, persona de referencia y/o representante.
- j. Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el Centro por voluntad propia, salvo en los casos previstos por la normativa que resulte de aplicación. Así como derecho a ausencias temporales por necesidades familiares u otras circunstancias debidamente justificadas, conforme a lo dispuesto en este Reglamento de Régimen Interior.
- k. Derecho de las personas usuarias a ser protegidas por Ley, tanto ellas como sus bienes y pertenencias, cuando a consecuencia de la pérdida de sus facultades mentales, tengan mermada su capacidad de autogobierno.
- l. Derecho a exponer sus sugerencias, quejas y desacuerdos, mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones o las pertinentes hojas de reclamación, según se dispone en el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa o la normativa vigente en su caso.
- m. Derecho a solicitar el servicio de orientación jurídica, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita y su normativa de desarrollo. En estos casos se establece una atención preferente, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 23/2024 de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores.

Artículo 4. Deberes de las personas usuarias

- a. Participar, en su propio beneficio, en todo aquello que se le requiera, tanto en lo relativo a la atención y cuidado de salud, como en lo destinado a favorecer y promover su autonomía.
- b. Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicios en el centro.
- c. Respetar los derechos de las demás personas usuarias.
- d. Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del centro, haciendo un buen uso de todas las instalaciones de este.
- e. Participar en la financiación del servicio, según el sistema establecido, en su caso.



- f. Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados con relación a la prestación o servicio.
- g. Cumplir los requerimientos específicos que formulen las Administraciones Públicas competentes, en su caso.

TÍTULO III: OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TITULAR DEL CENTRO RESIDENCIAL

Artículo 5. Obligaciones de la entidad titular

Son obligaciones de la entidad titular del Centro:

- a. El mantenimiento de la atención residencial desde un enfoque bio-psicosocial.
- b. Prevenir, mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de la persona usuaria.
- c. Desarrollar programas de intervención y protocolos de actuación, dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
- d. El Centro ofrecerá, por otra parte, los mismos servicios y prestaciones para todas las personas usuarias, garantizando la equidad e igualdad en los derechos y deberes de todos los usuarios/as.
- e. Favorecer las buenas relaciones sociales entre las personas residentes, familiares, persona de referencia o representante legal y el personal del Centro.
- f. Garantizar un régimen nutricional adecuado para todas las personas usuarias.
- g. Contar con una póliza de seguros multiforme y de responsabilidad civil a fin de garantizar la responsabilidad de la Entidad y de sus trabajadores/as. Dicha póliza deberá ser exclusiva para este Centro.

TÍTULO IV: RÉGIMEN DE INGRESOS Y BAJAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 6. Requisitos para el ingreso en el Centro

Son requisitos para el ingreso en el Centro residencial, en su caso, los que a continuación se indican:

- a. Cumplir lo establecido en el artículo 5 del Decreto 388/2010, de 19 de octubre, por el que se regula el régimen de acceso y traslado de personas en situación de dependencia a plazas de centros residenciales y centros de día y de noche.
- No precisar en el momento del ingreso, atención sanitaria continuada en régimen de hospitalización.



- Manifestar fehacientemente la voluntad de acceder a la plaza en los términos previstos en el artículo 6 del Decreto 388/2010, de 19 de octubre.

Ninguna persona podrá ser ingresada sin su consentimiento, salvo que sea suplida su capacidad por representante legal o tutor. En los casos de incapacidad presunta o declarada, en los que no sea posible tal consentimiento, se requerirá la autorización judicial para el ingreso.

- b. Cumplimentación de Documento contractual de ingreso.
- c. Documento de aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del Centro, y de sus derechos y obligaciones.
- d. Presentar la siguiente documentación:
 - Documento Nacional de Identidad o, en su caso, tarjeta de residente.
 - Copia de la sentencia de incapacitación, donde conste la persona nombrada tutor/a del declarado incapaz, o auto judicial de internamiento involuntario, en los supuestos en que así proceda.
 - Tarjeta Sanitaria de la Seguridad Social u otro documento acreditativo de la cobertura de la asistencia sanitaria.
 - Seguro de decesos, en su caso.
 - Datos económicos: Copia de solicitud de domiciliación bancaria.

Toda esa información queda a disposición de la persona usuaria en el Centro y respetando todo lo recogido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Artículo 7. Periodo de adaptación

Se establecerá, en el momento de ingreso de la persona usuaria en el Centro residencial, un periodo de adaptación que será el que determine normativa vigente al acceder a una plaza por primera vez.

Artículo 8. Conformación del expediente individual

Se conformará un expediente individual de cada persona usuaria, que contendrá como mínimo, además de los documentos recogidos en el artículo 6 del presente Reglamento de Régimen interior, los siguientes:

- a. Datos identificativos de la persona usuaria: nombre y apellidos, DNI/NIE, lugar y fecha de nacimiento, Documento de la Seguridad Social y teléfono de contacto.



- b. Datos de los familiares, así como de la persona de referencia que conste en el documento contractual y/o del representante legal (nombre y apellidos, DNI/NIE, dirección, parentesco, teléfono de contacto).
- c. Fecha y motivo del ingreso.
- d. Historia Social
- e. Historia psicológica, en su caso.
- f. Historia clínica, con especificación de visitas o consultas facultativas efectuadas, nombre y cargo que ocupa quien hace el reconocimiento, fecha, motivo, diagnóstico, enfermedades padecidas o que estén en curso, tratamiento y otras indicaciones.
- g. Contactos de la persona usuaria con familiares, persona de referencia o representante legal (motivo, frecuencia y reacción ante los mismos).
- h. Contactos mantenidos por los responsables del Centro residencial con familiares, persona de referencia y/o responsables legales (motivos, frecuencia, fecha de los mismos y observaciones).
- i. Programación individual de desarrollo integral (biopsia-social) ajustada a la edad y características de la persona usuaria, y evaluación continuada de la misma.

Artículo 9. Reserva de plaza

Las personas usuarias del Centro Residencial tendrán derecho a la reserva de su plaza en los siguientes casos:

- Ausencia por atención sanitaria en régimen de hospitalización.
- Ausencias voluntarias, siempre que no exceda de los días establecidos por normativa vigente, se comunique previamente a la Dirección del Centro con al menos cuarenta y ocho horas (48h) de antelación, y se haya emitido por esta la correspondiente autorización. No serán computadas, a estos efectos, las ausencias de fines de semana, siempre que se comuniquen fehacientemente a la Dirección con la antelación señalada.

Mientras exista el derecho de reserva de plaza substituirá obligación de las personas usuarias de abonar el coste íntegro del mismo.

Artículo 10. Motivos de baja

Las personas usuarias del Centro causarán baja en el mismo y por lo tanto se extinguirá el servicio prestado, entre otros, por los siguientes motivos:

- El fallecimiento del usuario/a



- Renuncia voluntaria y por escrito de la persona usuaria o su representante legal.
- Por impago de la mensualidad establecida en el contrato de ingreso correspondiente durante más de dos meses (2 meses).
- Por ausencia voluntaria cuando exceda del máximo permitido en el artículo 9 del citado reglamento, así como ausencias injustificadas continuadas por más de diez días o discontinuas por más de treinta y cinco días (35 días).

La ausencia tendrá la consideración de injustificada cuando no haya sido autorizada o, en su caso de los fines de semana, cuando no se haya comunicado con la antelación exigida.

- Falseamiento, ocultación, o negativa reiterada de la obligación de facilitar los datos que les sean requeridos o deban suministrar a la Administración.
- Incumplimientos muy graves de los deberes y normas de convivencia que impongan la legislación vigente y las normas de régimen interior del centro.

TÍTULO V: REGLAS DE FUNCIONAMIENTO

Artículo 11. Atención ofrecida

Se garantizará la atención integral de las personas usuarias del Centro en el conjunto de sus necesidades básicas que se detallan en el articulado incluido en este Título y en concreto en los siguientes servicios:

- Alojamiento
- Manutención
- Higiene personal y aseo diariamente y cada vez que las circunstancias lo exijan.
- Ayuda en la realización de aquellas actividades que no puedan realizar por sí mismos.
- Atención psicológica, médico-sanitaria y social.

Estará garantizado su funcionamiento todos los días del año y las 24 horas del día.

CAPÍTULO I: Alojamiento

Artículo 12. Las habitaciones

- a. A las personas usuarias se les asignará una habitación, así como, en su caso, la posibilidad de un cambio de la misma, de acuerdo con lo dispuesto en el protocolo que tenga establecido cada Centro y en función de la valoración emitida por la Comisión Técnica de Seguimiento.
- b. La persona usuaria podrá disponer de objetos personales en la habitación (cuadros, fotos, etc.) siempre teniendo en cuenta las normas establecidas por la dirección del Centro.



- c. Para el uso de electrodomésticos (TV, radio, etc) en la habitación, será necesario el permiso de la dirección del Centro. En todo caso, se respetarán las horas de descanso, especialmente desde las 22h a 8 horas.
- d. Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose además la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por parte de las personas usuarias, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o la salida de las habitaciones, o que supongan peligro para sí o terceros.
- e. Las labores de limpieza de las habitaciones se realizarán estando éstas vacías, para garantizar una higiene adecuada, facilitando la persona usuaria esta circunstancia, salvo cuando la situación de su salud requiera su permanencia en la habitación.
- f. Dentro de las habitaciones no se tendrán alimentos que por su naturaleza se puedan descomponer, produzcan malos olores y deterioren el mobiliario, o que por su número o volumen supongan un impedimento para las tareas de limpieza.
- g. Se prohíbe almacenar cualquier producto farmacéutico.
- h. En las habitaciones y en las zonas comunes del Centro no se podrá fumar.
- i. Los objetos peligrosos no están permitidos, debiendo quedar en depósito en la Dirección del Centro, facilitando ésta un recibo que justificará su entrega.
- j. Las personas usuarias mantendrán un uso correcto de las habitaciones.

Artículo 13. Vestuario personal

- a. El día de su ingreso en el Centro de la persona usuaria portará sus enseres personales, los cuales deberán estar debidamente identificados, según determine el Centro, al objeto de garantizar su uso exclusivo. Se deberá facilitar por la persona usuaria, su representante legal o la familia, el vestuario que se solicite.
- b. El Centro garantizará el lavado y planchado de la ropa. Asimismo, podrá ofrecer servicio de tintorería, que será facturado aparte.

Artículo 14. Objetos de valor y enseres personales

- a. La persona usuaria está obligada al inventario de objetos personales y bienes muebles que lleve consigo en el momento del ingreso en el Centro.
- b. El Centro residencial sólo se hará responsable de aquellas pertenencias que hayan sido previamente inventariadas y depositadas en lugar destinado al efecto. Dichas pertenencias podrán ser retiradas en cualquier momento por la persona usuaria mediante expedición del correspondiente recibo por el Centro.
- c. En caso de fallecimiento de las personas usuarias, sus pertenencias personales y otros bienes muebles de inferior valor deberán ser retirados, en el plazo de una semana, por la persona que se especifique a los citados efectos en el documento contractual.



- d. Cualquier objeto que sea encontrado por persona distinta a su propietario deberá ser entregado inmediatamente a la dirección del Centro, a fin de ser restituido a la persona propietaria.
- e. Cuando un residente abandone provisional o definitivamente su habitación, ningún familiar u otra persona ajena al personal del Centro podrá entrar en ella, ni podrá disponer de cosa alguna que se encuentre en la misma, salvo que acredite tener autorización para ello. La dirección tomará las medidas oportunas para retirar y disponer los efectos personales que queden en la habitación, según convenga en cada caso.

Artículo 15. Servicio del comedor

- a. Los horarios fijados para el servicio de comedor por la Dirección del Centro conforme al artículo 25 del presente Reglamento deberán ser cumplidos con la mayor rigurosidad, a fin de evitar trastornos en la prestación del servicio.
- b. A las personas usuarias del Centro se les garantizará una alimentación equilibrada, consistiendo ésta al menos en: desayuno, almuerzo, merienda y cena.
- c. La carta mensual de los menús de las comidas será supervisada por profesionales debidamente usuarias. Copia de dicha carta se exhibirá en el tablón de anuncios del Centro y estará a disposición de los familiares.
- d. A las personas usuarias que lo precisen, por prescripción médica, se les ofrecerá menú de régimen adecuado a sus necesidades.

CAPÍTULO II: Medidas higiénico – sanitarias y atención social

Artículo 16. Seguimiento y atención sanitaria

- a. Se garantizará que todas las personas usuarias reciban el seguimiento sanitario y los cuidados que precisen, siendo dispensados por profesionales debidamente cualificados.
- b. Cuando así precise, la persona usuaria será trasladada al centro hospitalario que corresponda. Para ello, será acompañada por algún familiar, persona de referencia o representante legal. Excepcionalmente, podrá ser acompañada por personal del Centro o persona ajena, que será remunerada por la persona usuaria.
- c. Si la persona usuaria quedara ingresada en un centro hospitalario, será la familia, la persona de referencia y/o su representante, las encargadas de su atención.
- d. La dirección del Centro podrá adoptar las decisiones de carácter urgente, por motivos de salud del usuario, dando cuenta la mayor brevedad posible a sus familiares.
- e. El centro podrá adoptar medidas excepcionales en los supuestos en los que la persona residente presente un desequilibrio psíquico – emocional que ponga en riesgo su salud y seguridad, así como la de las demás, de forma transitoria o permanente. Para llevar a efecto dichas medidas son necesarios los siguientes condicionantes:



- Autorización o información expresa de la familia.
- Informe médico previo en el que se describa la patología que presenta, los síntomas que provocan un riesgo para la salud y seguridad de la persona residente o la de las demás, así como la recomendación de la adopción de dichas medidas excepcionales.
- El Centro contará con una dotación de material sanitario, tanto para primeros auxilios como atender las actuaciones sanitarias que como Centro Residencial le correspondan. Dicho material será tutelado por una persona responsable del mismo.
- Se administrarán únicamente los medicamentos prescritos por los profesionales correspondientes, no pudiendo las personas usuarias, su representante legal o sus familiares alterar la prescripción en cuanto a la medicación o a la alimentación.
- Queda prohibido fumar en el Centro Residencial, según dispone el artículo 7, apartado a) de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, debiéndose observar además el resto de las disposiciones establecidas en el citado texto.

No obstante, según la disposición adicional décima de la Ley 42/2010 de 30 de diciembre, en los Centros residenciales de mayores, se podrá habilitar una zona específica para fumadores, cuyo uso será exclusivo para residentes y deberá estar debida y visiblemente señalizada y contar con ventilación independiente o con otros dispositivos para la eliminación de humos, no pudiendo extenderse el permiso de fumar a las habitaciones ni al resto de las zonas comunes en dichos Centros.

Artículo 17. Atención social y cultural

- a. Las personas usuarias recibirán información, asesoramiento, ayuda para trámites administrativos, así como apoyo para la adaptación al Centro y a la convivencia en el mismo.
- b. Se facilitará a las personas usuarias información y participación en actividades socioculturales y recreativas, tanto de las realizadas dentro del Centro como de otras que se realicen fuera del mismo, fomentándose su colaboración en las tareas de programación y desarrollo.
- c. El Centro mantendrá actualizada la historia social.
- d. El Centro favorecerá las actividades de voluntariado social, tanto por las personas residentes como del entorno, ateniéndose a lo establecido en la Ley 4/2018, de 8 de mayo, Andaluza de Voluntariado. Igualmente favorecerá el asociacionismo.

Artículo 18. Aseo e higiene personal

Se garantizará el aseo personal diario de la persona usuaria y el que ocasionalmente pueda ser necesario cuando las circunstancias así lo exijan y la persona usuaria no pueda llevarlo a cabo por sí misma.



Artículo 19. Mantenimiento e higiene del centro

Se prestará especial atención a la conservación y reparación del mobiliario, instalaciones y maquinaria del Centro, así como a la limpieza general y permanente del edificio y sus dependencias.

Artículo 20. Otros servicios

- a. El Centro podrá poner a disposición de las personas usuarias, previo pago correspondiente, la utilización de servicios adicionales tales como podología, peluquería, cafetería, etc., así como cualquier otro servicio que se considere necesario para la atención adecuada de la persona usuaria.
- b. En caso de fallecimiento de la persona usuaria, el Centro facilitará el uso de la sala de velatorio de este o del centro convenido para la prestación del referido servicio, corriendo a cargo de la familia los trámites y gastos de traslado y entierro. Será igualmente a cargo de la familia el abono de los gastos o facturas pendientes de pago en el momento del fallecimiento de la persona usuaria. Cuando corresponda, asumirá el Centro la realización de los trámites y/o gastos correspondientes en el caso de personas usuarias sin familia.

CAPÍTULO III: Régimen de visitas, salidas y comunicación con el exterior

Artículo 21. Salidas del centro

- a. Las personas usuarias podrán salir del Centro, solas o acompañadas, siempre que sus condiciones físicas o psíquicas lo permitan.
- b. Las personas usuarias que salgan del Centro deberán notificarlo al mismo, donde quedará constancia de la salida por escrito.
- c. Mediante comunicación expresa al Centro podrán los familiares, persona de referencia acompañarlos en sus salidas, siendo los mismos responsables de los daños y perjuicios por accidentes o percances sufridos por la persona usuaria fuera del Centro.

Artículo 22. Ausencia temporal

En caso de que la persona usuaria, con motivo de circunstancias familiares u otras causas debidamente justificadas, deba ausentarse temporalmente del Centro, lo comunicará con la mayor antelación posible a la Dirección del Centro.

Artículo 23. Visitas

- a. Las personas usuarias podrán recibir visitas todos los días, en las dependencias destinadas a tal efecto y en el horario establecido. Se podrá acceder a las habitaciones, previa autorización de la dirección del Centro o persona en quien delegue esta función, si bien habrá que salvaguardar la intimidad de las personas usuarias con las que se compartan habitación, así como el normal desarrollo del funcionamiento del centro residencial.



- b. En el supuesto de personas usuarias con alto nivel de dependencia, que compartan o no habitación, la dirección del Centro establecerá normas particulares al respecto. Se facilitará el acceso de los familiares o personas que así lo soliciten para el acompañamiento de la persona usuaria en horario nocturno, cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Artículo 24. Comunicación con el exterior

Las personas usuarias podrán tener acceso a las comunicaciones, que se ubicarán en un lugar que permita la intimidad. Asimismo, dispondrán, si fuera necesario, de ayuda de carácter personal para hacer efectivas las citadas llamadas. El coste de las llamadas será a cargo de la persona usuaria.

Artículo 25. Horarios del centro

- a. Se establecerán los siguientes horarios, que estarán expuestos y actualizados continuamente en el tablón de anuncios del Centro y que deben quedar determinados en el ejemplar del Reglamento que se entregue al residente o a su representante legal, en el momento de la firma del contrato de ingreso.

HORARIO DE VISITAS

MAÑANAS	TARDES
10:30h a 12:30h	17h a 19h

HORARIO DE COMIDAS

PRIMER TURNO	SEGUNDO TURNO
Desayuno 9h	Desayuno 9:30h
Almuerzo 13h	Almuerzo 13h
Merienda 16h	Merienda 16h
Cena 19:30h	Cena 20h

HORARIO DE ACTIVIDADES

MAÑANAS	TARDES
11h a 12:30h	16:30h a 19h



- b. Se recomienda puntualidad en los horarios acordados para todos los servicios, con el fin de garantizar un mejor funcionamiento del Centro.

(En el supuesto de existir otros servicios, peluquería, podólogo, cafetería, etc., se procederá a la regulación expresa de los mismos.)

- c. El centro permanecerá abierto los trescientos sesenta y cinco días (365) del año.

CAPÍTULO IV: Relaciones con el personal, sugerencias y reclamaciones

Artículo 26. Las relaciones con el personal

- a. El personal del Centro dispondrá de lugares reservados para su uso exclusivo, que no serán utilizados por las personas usuarias del Centro.
- b. A fin de conseguir el mejor funcionamiento de los servicios prestados y facilitar la mayor calidad en la atención, las personas usuarias del Centro, familiares, persona de referencia y/o sus representantes legales, colaborarán con el personal del Centro.
- c. Se prohíbe dar propinas o retribuciones al personal del Centro por la realización de sus servicios.

Artículo 27. Sugerencias y reclamaciones

El Centro tiene, a disposición de las personas usuarias y sus familiares, las Hojas de Reclamaciones establecidas por normativa vigente, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa.

TÍTULO VI: PARTICIPACIÓN EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS

Artículo 28. Coste de la plaza residencial

- a. El coste del servicio residencial para plazas se establecerá por el propio Centro y estará permanentemente expuesto y actualizado en el tablón de anuncios.
- b. Aquellos otros servicios que ofrezca el Centro residencial de forma adicional (podología, peluquería, etc.), y utilice la persona usuaria, serán abonados íntegramente por esta previa factura desglosada del coste de estos.

Artículo 29. Forma de pago y plazo

El pago de las mensualidades se efectuará por la persona residente, familiar de referencia y/o representante legal. La forma de efectuarlo y el plazo para abonarlo se establecerá en el documento contractual de ingreso.



TÍTULO VII: SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS, PERSONA DE REFERENCIA Y/O SUS REPRESENTANTES LEGALES

Artículo 30. Sistema de participación del Centro

Se garantizará la participación de las personas usuarias y personal del centro mediante la constitución de un Consejo del Centro.

CAPÍTULO I: El consejo del Centro

Artículo 31. El consejo del Centro

- a. El Consejo del Centro es el cauce ordinario de participación y comunicación de todos los grupos y personas que se encuentran vinculadas al Centro Residencial, con el propósito de conseguir los objetivos previstos y la calidad necesaria en los servicios multidisciplinares que se prestan.
- b. El Consejo es un órgano consultivo que estará formado por:
 - Presidente/a, que será el/la directora/a del Centro o persona en quien delegue.
 - Vocalías, que serán tres personas usuarias o representantes de estas.
 - Secretario/a, que será un trabajador del Centro, preferentemente Trabajador Social.
 - Un/a representante de los trabajadores, elegido por sus compañeros.

Artículo 32. Sistema de elección

- a. Los miembros que en representación de las personas usuarias componen el Consejo del Centro se elegirán por éstas de forma directa mediante votación secreta e individual.
- b. La duración en el cargo de los componentes del Consejo será de dos años, sin perjuicio de la posibilidad de su reelección.
- c. Las personas componentes del Consejo cesarán cuando se modifiquen las circunstancias personales o laborales por las que fueron elegidas o designadas.

Artículo 33. Funcionamiento del Consejo

- a. El Consejo del Centro se reunirá en sesión ordinaria una vez al trimestre, y en sesión extraordinaria cuantas veces se requiera por decisión la Presidencia, o por petición escrita de la mitad de sus miembros.
- b. La convocatoria será realizada por la Presidencia, con una antelación mínima de setenta y dos horas (72h), fijándose el orden del día, en el que se habrán tenido en cuenta las



peticiones de los demás miembros formuladas con suficiente antelación, así como lugar, fecha y hora de celebración.

- c. Una copia de la convocatoria será expuesta en el tablón de anuncios, con cuarenta y ocho horas de antelación. En caso de la urgencia, la convocatoria de sesión extraordinaria se realizará con la brevedad que la situación requiera, asegurándose su conocimiento a todos/as los miembros del consejo.

Artículo 34. Constitución del Consejo del Centro

- a. El consejo se entenderá válidamente constituido en primera convocatoria cuando se encuentren presentes la mitad más de uno de sus miembros. En segunda convocatoria, transcurrida al menos media hora, se entenderá válidamente constituido cuando se encuentre presente un número de sus miembros no inferior a tres, siendo uno de ellos la persona titular de la Dirección del Centro.
- b. Los acuerdos se tomarán por mayoría simple, decidiendo, en caso de empate, el voto de quien ostente la Presidencia.

Artículo 35. Facultades y funciones del Consejo del Centro

Corresponden al mismo las siguientes funciones:

- a. Procurar el buen funcionamiento del Centro, dentro de su competencia, para obtener una atención integral adecuada a las personas usuarias del Centro residencial.
- b. Conocer y proponer los programas anuales de actividades facilitando que se cubran las preferencias del mayor número de personas usuarias.
- c. Velar por unas relaciones de convivencia participativa entre las personas usuarias, facilitando que las entidades de carácter socio – cultural que así lo hayan solicitado puedan desarrollar actividades dentro del Centro, siempre previa autorización por la Dirección de este.
- d. Colaborar en la información y difusión de cuantas actuaciones se programen para las personas mayores usuarias.
- e. Emitir los informes que le sean solicitados por los órganos competentes.
- f. Fomentar la participación de las personas residentes en las actividades del Centro.
- g. Seguimiento y control para que se cumplan los sistemas de Calidad fijados por la Administración.



Artículo 36. El consejo del Centro

Corresponden a la misma las siguientes funciones:

- a. Ostentar la representación del Consejo del Centro y de las personas usuarias del Centro en las actividades recreativas, culturales y de cooperación.
- b. Presidir las reuniones del Consejo del Centro y moderar los debates.
- c. Fomentar las convivencias de las personas usuarias en el Centro.

Artículo 37. Funciones de la Secretaría del Consejo del centro

Corresponden a la misma de las siguientes funciones:

- a. Levantar acta de las sesiones, en la que figurará el visto bueno de quien ostente la Presidencia.
- b. Exponer en el tablón de anuncios, en los plazos fijados, las convocatorias y las Actas.
- c. Expedir certificaciones de los acuerdos del Consejo del Centro, cuando proceda y sea expresamente requerido para ello.
- d. Llevar a cabo las funciones de carácter administrativo que se relacionen con las actividades del consejo.
- e. Custodiar los libros, documentos y correspondencia del Consejo.

Estas facultades se atribuirán, en caso de ausencia, enfermedad o vacante del secretario, al miembro elegido de menor edad, salvo que el Consejo hubiere designado a otro.

Artículo 38. Funciones de los/as Vocales del Consejo del centro

Corresponden a los Vocales del centro las siguientes funciones:

- a. Proponer a quien ostente la Presidencia los asuntos que hayan de incluirse en el orden del día de las sesiones del Consejo.
- b. Prestar apoyo a los cargos del Consejo del Centro, y ejecutar las encomiendas que éste le haga dentro de sus competencias.
- c. Asistir y participar en los debates.
- d. Asistir a las reuniones a las que se les convoquen.



TÍTULO VIII: DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO Y DE LA COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO

CAPÍTULO II: De la Dirección del Centro

Artículo 39. De la Dirección del Centro

Sin perjuicio de las facultades directivas y de organización atribuidas por la normativa vigente a la Dirección del centro, la persona que ostente dicho cargo ejercerá, en particular, las siguientes funciones:

- a. Representar al Centro ante las Instituciones.
- b. Dirigir al personal del Centro.
- c. Llevar a cabo la gestión del Centro.
- d. Cualesquiera otras que le fueren encomendadas por la entidad titular.

CAPÍTULO III: De la Comisión Técnica

Artículo 40. La Comisión Técnica. Composición

En los centros residenciales se constituirá una Comisión Técnica, que estará integrada por la persona que ostente la Dirección del Centro, que la presidirá, y su equipo técnico.

Artículo 41. De la Funciones

La Comisión Técnica de los Centros tendrá encomendadas las siguientes funciones:

- Supervisar el periodo de adaptación del residente al Centro.
- Emisión de informes sobre residentes que le sean requeridos por la Administración.
- Acordar el inicio del expediente disciplinario y designar a la persona instructora del procedimiento disciplinario.
- Resolución del expediente disciplinario.
- Imponer junto con la Dirección del Centro la sanción disciplinaria que corresponda.



TÍTULO IX: RÉGIMEN DISCIPLINARIO

CAPÍTULO I: Faltas

Artículo 42. Definición y clasificación

- a. Se considera falta disciplinaria por parte de las personas usuarias del Centro cualquier incumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 4 del presente Reglamento de Régimen Interior.
- b. Las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves.

Artículo 43. Faltas leves

Constituyen faltas leves las siguientes:

- a. La inobservancia de las reglas recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro que genere una alteración o distorsión de escasa entidad en las normas de convivencia, respeto mutuo, solidaridad del colectivo y participación en el Centro.
- b. Utilización negligente de las instalaciones y medios del Centro o perturbar las actividades de este.
- c. No comunicar las ausencias a la Dirección del Centro.

Artículo 44. Faltas graves

Constituyen faltas graves las siguientes:

- a. La comisión de tres faltas leves en el término de un año.
- b. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.
- c. Causar daños en las instalaciones y medios del Centro o impedir las actividades de este.
- d. Alterar de forma habitual las reglas de convivencia creando situaciones de malestar en el Centro.
- e. Promover o participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
- f. Falsear u ocultar datos relacionados con el disfrute de cualquier prestación o servicios propios del Centro.
- g. La demora injustificada de un mes en el pago.
- h. Las coacciones, amenazas, represalias o cualquier otra forma de presión ejercitada sobre las personas en situación de dependencia o sus familias.



- d. El consumo de sustancias tóxicas.
- e. Fumar dentro del Centro Residencial y fuera de los lugares habilitados y debidamente señalizados por el Centro para ello.

Artículo 45. Faltas muy graves

Constituyen faltas muy graves las siguientes:

- a. La comisión de tres faltas graves en el término de un año.
- b. Promover, participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo, cuando se produzcan daños a terceros.
- c. Las actuaciones que generen un grave perjuicio para las personas en situación de dependencia o para el Centro.
- d. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de persona usuaria del Centro.
- e. La demora injustificada de dos meses (2) en el pago establecido.
- f. Actuaciones que atenten gravemente contra los derechos fundamentales de la persona.
- g. Fumar en las zonas destinadas a habitaciones de las personas usuarias.
- h. La sustracción, de forma reiterada, de bienes o cualquier clase de objetos de propiedad del Centro, de su personal o de cualquier persona usuaria.

Artículo 46. Prescripción de las faltas

- a. Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los cuatro meses y las muy graves a los seis meses.
- b. El plazo de prescripción comenzará a contar desde el día en que la infracción hubiera sido cometida.
- c. Cuando el expediente se hallará paralizado por tiempo superior a dos meses, por causas no imputables al usuario/a, seguirá contando el plazo de prescripción.
- d. El plazo de prescripción se interrumpirá por la notificación a la persona usuaria y/o persona de referencia del inicio de expediente disciplinario.



CAPÍTULO II: Medidas cautelares

Artículo 47. Medidas cautelares

- a. Iniciado el procedimiento, la dirección del Centro, podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficiente para ello.
- b. Las medidas cautelares deberán ajustarse a la intensidad, proporcionalidad y necesidades de los objetivos que se pretendan garantizar en casa supuesto concreto.

CAPÍTULO III: De las sanciones

Artículo 48. Sanciones

- a. Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar éstas serán proporcionales a la infracción cometida y se establecerán ponderándose según los siguientes criterios:
 - Gravedad de la infracción.
 - Gravedad de la alteración social y perjuicios causados.
 - Riesgo para la salud.
 - Número de afectados.
 - Beneficio obtenido.
 - Grado de intencionalidad y reiteración.
- b. Las sanciones que se podrán imponer a las personas usuarias que incurran en alguna de las infracciones mencionadas serán las siguientes:
 - I. Por infracciones leves
 - Amonestación verbal o escrita por parte de la dirección del Centro
 - Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro, hasta dos meses.
 - II. Por infracciones graves
 - Prohibición del disfrute de servicios lúdicos y de participación en actividades del Centro, por un periodo de tiempo no superior a seis meses.
 - III. Por infracciones muy graves
 - Expulsión definitiva del Centro
- c. Las personas sancionadas por faltas graves o muy graves no podrán participar como elegibles en los procesos electorales para la constitución del Consejo del Centro mientras estas sanciones no queden canceladas en su expediente individual.



Artículo 49. De la competencia para imponer sanciones

La competencia para imponer sanciones a los usuarios corresponde a:

Por faltas leves, graves y muy graves a la Comisión Técnica de Seguimiento, junto con la Dirección del Centro.

Artículo 50. Prescripción de las sanciones

Las sanciones reguladas en el presente Reglamento de Régimen Interior prescribirán:

- a. A los seis meses, las impuestas por faltas muy graves.
- b. A los cuatro meses, las impuestas por faltas graves.
- c. A los dos meses, las impuestas por faltas leves.

El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiriera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

CAPÍTULO IV: Del procedimiento

Artículo 51. Procedimiento disciplinario para las personas residentes en el Centro

- a. Los expedientes disciplinarios serán iniciados por la Dirección del Centro por denuncia.
- b. Denunciado un hecho que pudiera ser constitutivo de alguna de las infracciones tipificadas en el presente Reglamento de Interior del Centro, la Dirección del mismo llevará a cabo una primera comprobación a fin de conocer las circunstancias del caso concreto, así como al objeto de calificar en principio su posible gravedad.
- c. Lo hechos denunciados serán trasladados por la Dirección del Centro con todos los antecedentes a la Comisión Técnica de Seguimiento, quien, una vez examinada la documentación aportada, acordará el inicio del expediente disciplinario designado a la persona instructora, que deberá ser ajena a dicha Comisión y lo más objetiva e imparcial posible.

Del acuerdo de inicio del expediente disciplinario se dará traslado a la persona expedientada, especificando las conductas imputadas y la designación de la persona instructora del procedimiento a fin de que en el plazo de diez días formule las alegaciones que se consideren convenientes y proponga las pruebas que estime oportunas.



Transcurrido dicho plazo se podrá acordar la práctica de la prueba que se estime necesaria, requiriendo asimismo los informes que se precisen, trámites que se realizarán en el plazo de diez días, inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución al respecto, que será remitida por el instructor, junto con todo lo actuado a la Comisión Técnica de seguimiento para que se resuelva en el plazo de un mes.

- d. Corresponde a la Comisión Técnica de Seguimiento, junto con la Dirección, la competencia para imponer las sanciones en este Reglamento mencionadas.
- e. Contra la sanción impuesta cabe recurso por parte de la persona usuaria sancionada o persona de referencia en el plazo de diez días desde su notificación, por escrito, ante la Dirección del Centro. Dicho recurso, deberá ser resuelto por la Entidad Titular del Centro en el plazo de 15 días.
- f. Las sanciones disciplinarias se ejecutarán en el plazo de diez días del siguiente día al de su notificación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA

El presente Reglamento de Régimen Interior podrá ser modificado por la Entidad Titular, previo conocimiento del Consejo del Centro. Dichas modificaciones serán valoradas y visadas, si procede, por el órgano correspondiente de la Consejería competente en materia de Servicios Sociales de la Junta de Andalucía.

